Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden

Jaargang 2015

250

Besluit van 16 juni 2015 tot wijziging van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft in verband met de implementatie van de richtlijn buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten

Wij Willem-Alexander, bij de gratie Gods, Koning der Nederlanden, Prins van Oranje-Nassau, enz. enz. enz.

Op de voordracht van Onze Minister van Financiën van 15 april 2015, FM/2015/588 M, directie Financiële Markten;
Gelet op richtlijn 2013/11 van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van verordening (EG) nr. 2006/2004 en richtlijn 2009/22/EG (Pb EU 2013, L 165) en artikel 4:17, derde lid, van de Wet of het financieel toezicht;
De Afdeling advisering van de Raad van State gehoord (advies van 3 juni 2015, nr. W06.15.0129/III);
Gezien het nader rapport van Onze Minister van Financiën van 11 juni 2015, FM/2015/889 U, directie Financiële Markten;

Hebben goedgevonden en verstaan:

ARTIKEL I

Het **Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft** wordt als volgt gewijzigd:

A

In artikel 1 wordt in de alfabetische volgorde een definitie ingevoegd, luidende:
geschilleninstantie: instantie tot beslechting van geschillen met betrekking tot betaaldiensten, financiële diensten of financiële producten van een financiële onderneming;.

B

Artikel 42 wordt als volgt gewijzigd:

1. In de eerste volzin wordt «erkende geschilleninstantie» vervangen door: de op grond van artikel 16 van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten aangewezen geschilleninstantie.

2. De derde volzin vervalt.

C

In artikel 43, derde lid, wordt «erkende geschilleninstantie» vervangen door: de in artikel 42 bedoelde aangewezen geschilleninstantie.

D

Het opschrift van paragraaf 7.2 komt te luiden:

§ 7.2 Aangewezen geschilleninstantie

E

In paragraaf 7.2 wordt voor artikel 45 een artikel ingevoegd, luidende:

Artikel 44a

Voor zover een cliënt of deelnemer als bedoeld in artikel 4:17, eerste lid, van de wet niet tevens een consument is in de zin van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten, geschiedt de beslechting van geschillen als bedoeld in artikel 4:17, eerste lid, onderdeel b, van de wet met overeenkomstige toepassing van de bepalingen van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten. Voorts staat de geschillenbeslechting tevens open voor cliënten, consumenten en deelnemers die buiten de Europese Unie woonachtig of gevestigd zijn.

F

Artikel 45 komt te luiden:

Artikel 45

1. Een geschilleninstantie voldoet, in aanvulling op de uit de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting voortvloeiende vereisten, tevens aan de volgende vereisten:
a. de bij die geschilleninstantie aangesloten financiële ondernemingen vormen een groep van voldoende betekenis en veelsoortigheid of er kan aannemelijk gemaakt worden dat dit op korte termijn na erkenning het geval zal zijn;
b. de geschilleninstantie draagt in voldoende mate bij tot het oplossen van geschillen die hun oorsprong vinden in klachten over financiële producten en diensten;
c. de geschilleninstantie beschikt over een adequate financieringssystematiek en realiseert een adequate bezettingsgraad;
d. de implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten en de artikelen 45 tot en met 48f.
2. Aan de aanwijzing van een geschilleninstantie kunnen door Onze Minister voorschriften worden verbonden.
3. Onze Minister kan bij de beoordeling van een aanvraag om te worden aangewezen een uitzondering maken op het eerste lid, onderdeel a, indien de in dat onderdeel bedoelde groep financiële ondernemingen dezelfde financiële producten of financiële diensten aanbiedt en deze niet verweven zijn met andere financiële producten of financiële diensten.

G

In artikel 46, eerste lid, wordt «erkende geschilleninstantie» vervangen door: geschilleninstantie.

H

Artikel 47 komt te luiden:

Artikel 47

1. De geschilleninstantie draagt er zorg voor dat de met buitengerechtelijke geschillenbeslechting belaste personen vanaf de aanvaarding van hun functie en gedurende een jaar voorafgaande aan de aanvaarding van hun functie niet werkzaam zijn of zijn geweest voor of enige functie bekleden of bekleed hebben bij een financiële onderneming of beroepsorganisatie van financiële ondernemingen.
2. De bij de benoeming van een persoon, bedoeld in het eerste lid, te volgen procedure is schriftelijk vastgelegd. De procedure behoeft de goedkeuring van Onze Minister.

I

Artikel 48, eerste lid, wordt als volgt gewijzigd:

1. In de aanhef wordt «erkende geschilleninstantie» vervangen door: geschilleninstantie.

2. Onderdeel c komt te luiden:
c. regels met betrekking tot wraking van een met buitengerechtelijke geschillenbeslechting belaste persoon, op grond van feiten of omstandigheden die een onpartijdig of onafhankelijk oordeel van die persoon zouden bemoeilijken;.

J

In artikel 48a wordt «erkende geschilleninstantie» vervangen door «geschilleninstantie». Voorts wordt «het orgaan, bedoeld in artikel 47, het eerste lid,» telkens vervangen door: de personen belast met buitengerechtelijke geschillenbeslechting.

K

De artikelen 48b en 48c vervallen.

L

In artikel 48e wordt «erkende geschilleninstantie» vervangen door «geschilleninstantie». Voorts wordt «artikel 48, eerste lid, onderdeel l» vervangen door: artikel 48, eerste lid, onderdeel i.

M

Artikel 48f wordt als volgt gewijzigd:

1. Het eerste lid komt te luiden:
1. Een geschilleninstantie verstrekt aan Onze Minister jaarlijks voor 1 juli een opgave van de in het afgelopen kalenderjaar bij de geschilleninstantie aangesloten financiële ondernemingen.

2. In het tweede tot met zesde lid wordt «erkende geschilleninstantie» telkens vervangen door: geschilleninstantie.

3. Het zevende lid komt te luiden:
7. De evaluatie die een geschilleninstantie ingevolge artikel 18, onderdeel h, van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting aan Onze Minister verstrekt wordt ten minste iedere vier jaar uitgevoerd door een onafhankelijke onderzoeksinstantie. De aangewezen geschilleninstantie voert periodiek een klanttevredenheidsonderzoek uit.

3. In het achtste lid wordt «termijn van vijf jaar» vervangen door: termijn van vier jaar. Voorts wordt «erkende geschilleninstantie» vervangen door: geschilleninstantie.

ARTIKEL II

Dit besluit treedt in werking op 9 juli 2015. Wordt het Staatsblad waarin dit besluit wordt geplaatst later uitgegeven dan 8 juli 2015, dan treedt het in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van het Staatsblad waarin het wordt geplaatst.

Het advies van de Afdeling advisering van de Raad van State wordt met de daarbijbehorende stukken openbaar gemaakt door publicatie in de Staatscourant.

Lasten en bevelen dat dit besluit met de daarbij behorende nota van toelichting in het Staatsblad zal worden geplaatst.

Wassenaar, 16 juni 2015

Willem-Alexander

De Minister van Financiën,
J.R.V.A. Dijsselbloem

Uitgegeven de *dertigste* juni 2015

De Minister van Veiligheid en Justitie,
G.A. van der Steur

stb-2015-250
ISSN 0920 - 2064
’s-Gravenhage 2015

NOTA VAN TOELICHTING

Algemeen

§ 1. Inleiding

Dit wijzigingsbesluit bevat wijzigingen van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo) als gevolg van de implementatie van de richtlijn 2013/11 van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van verordening (EG) nr. 2006/2004 en richtlijn 2009/22/EG (Pb EU 2013, L 165, hierna: de richtlijn. Deze richtlijn wordt geïmplementeerd door middel van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten (hierna: implementatiewet).[1] In verband met deze wet zijn in het BGfo een aantal wijzigingen vereist.

§ 2. Geschillenbeslechting financiële ondernemingen

De richtlijn verplicht lidstaten tot het voorzien in kwalitatief hoogstaande en voor de consument laagdrempelige, buitengerechtelijke geschillenbeslechting in consumentenzaken. Op 9 juli 2015 dient de richtlijn in Nederland te zijn geïmplementeerd. Een geschilleninstantie als bedoeld in artikel 4:17, eerste lid, onderdeel b, van de Wet op het financieel toezicht (Wft), dient aan de eisen uit de implementatiewet te voldoen. In dit wijzigingsbesluit wordt het BGfo in overeenstemming gebracht met de eisen van de richtlijn en implementatiewet. Met betrekking tot geschillenbeslechting in relatie tot financiële ondernemingen bestonden reeds externe geschilleninstanties (artikel 4:17 Wft en Hoofdstuk 7.2 van het BGfo). Op de op dit moment door de Minister van Financiën erkende geschilleninstanties Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) (Kifid) en Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) is de implementatiewet ook van toepassing. Het Kifid is de geschilleninstantie die financiële klachten behandelt. Kifid bemiddelt en – waar nodig – beslist in geschillen tussen consumenten en banken, verzekeraars, intermediairs en andere financiële dienstverleners.

SKGZ is de erkende geschilleninstantie voor het financiële product aanvullende zorgverzekering. In deze toelichting worden Kifid en SKGZ genoemd, wanneer op enig moment andere geschilleninstanties aangewezen zouden worden door de Minister gelden uiteraard dezelfde eisen.

Voor Kifid en SKGZ gelden de eisen op grond van de implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten. In dit algemeen deel wordt slechts een aantal voorbeelden genoemd, voor het totaal aan verplichtingen wordt verwezen naar de implementatiewet. Zo moet op grond van artikel 7 van de richtlijn, dat is geïmplementeerd in artikel 6 van de implementatiewet, de geschilleninstantie voldoen aan een aantal transparantievereisten. Ook moet op grond van artikel 8, onderdeel d, van de richtlijn, dat is geïmplementeerd in artikel 7, onderdeel e, van de implementatiewet, binnen 90 dagen nadat de geschilleninstantie het volledige dossier heeft ontvangen de uitkomst van de procedure beschikbaar worden gesteld. Hiervan kan alleen worden afgeweken in geval van zeer complexe geschillen (hiervan is bijvoorbeeld sprake bij geschillen met een beleggingscomponent, waarbij veelal complexe berekeningen vereist zijn). Wanneer bij zeer complexe geschillen de termijn verlengd wordt, worden partijen hiervan op de hoogte gesteld. Hierbij wordt ook vermeld hoeveel tijd nodig wordt geacht om het geschil te kunnen beëindigen.

---

[1] Kamerstukken II 2014/15, 33 982.

§ 3. Additionele eisen aangewezen geschilleninstanties BGfo

De richtlijn is minimumharmonisatie: in de richtlijn is expliciet weergegeven dat lidstaten strengere regels kunnen hanteren of introduceren voor het aanwijzen van instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting dan de regels uit de richtlijn.[2] Van deze mogelijkheid wordt op een aantal punten gebruik gemaakt met betrekking tot de door de Minister van Financiën aan te wijzen geschilleninstanties. Deze artikelen worden veelal slechts beperkt gewijzigd. Volledigheidshalve wordt in dit algemene deel wel toegelicht waarom additionele normen worden gehandhaafd.

Artikel 45 van het BGfo blijft gedeeltelijk in stand. In dit artikel is geregeld welke additionele voorwaarden gelden voor een geschilleninstantie die wordt aangewezen door de Minister voor de beslechting van geschillen als bedoeld in artikel 4:17, eerste lid, onderdeel b, van de Wft. Deze voorwaarden worden voorwaarden waaraan de geschilleninstantie doorlopend moet voldoen. Wanneer aan één of meerdere voorwaarden niet meer wordt voldaan, kan de aanwijzing worden ingetrokken. Het gaat bijvoorbeeld om de voorwaarde dat sprake moet zijn van een adequate financieringssystematiek. Dergelijke additionele voorwaarden aan de aanwijzing dragen bij aan meer waarborgen omtrent de aangewezen geschilleninstantie en worden daarom gehandhaafd. Artikel 46 van het BGfo wordt gehandhaafd. Met betrekking tot het bestuur van de geschilleninstantie bevatten de richtlijn en implementatiewet geen voorwaarden. Deze nationale regels (in artikel 46 van het BGfo) blijven in stand met betrekking tot geschilleninstanties die functioneren onder de regelgeving bij de Wet op het financieel toezicht, aangezien het met betrekking tot de aangewezen geschilleninstanties van belang wordt geacht om ook aan het bestuur eisen te kunnen stellen.

In deze artikelen is geregeld onder welke voorwaarden een geschilleninstantie aangewezen kan worden door de Minister. De voorwaarden waaronder aanwijzing kan plaatsvinden (of de aanwijzing kan worden ingetrokken) zijn aanvullend aan de regels in de richtlijn en implementatiewet.

Artikel 48a BGfo verplicht aangewezen geschilleninstanties om voorgenomen wijzigingen in het bestuur, het orgaan dat geschillen beslecht en het reglement voorafgaand aan het doorvoeren van de wijziging voor te leggen aan de Minister. De verplichting om wijzigingen voorafgaand aan het doorvoeren voor te leggen is additioneel aan de implementatiewet. Deze verplichting wordt gehandhaafd omdat alleen op deze manier gewaarborgd kan worden dat de aangewezen geschilleninstantie op ieder moment aan de gestelde voorwaarden voldoet.

Artikel 48d blijft in stand. Dit artikel vereist dat aangewezen geschilleninstanties aan financiële ondernemingen die zich willen aansluiten bij de geschilleninstantie niet als voorwaarde voor aansluiting stelt dat de financiële onderneming andere regels naleeft dan die welke betrekking hebben op het aanhangig maken van het geschil bij de geschilleninstantie. Op grond van artikel 48, eerste lid, onderdeel j (oud), en onderdeel g (nieuw) moet in het reglement worden aangegeven op grond van welke soort regels de geschilleninstantie haar beslissingen baseert. Wanneer een niet uit de wet voortvloeiende regel, bijvoorbeeld neergelegd in een gedragscode, tot het toetsingkader van de geschilleninstantie behoort, kan deze niet worden opgelegd aan die financiële ondernemingen die zich niet vrijwillig hebben toegelegd op het naleven

---

[2] Artikel 2, derde lid, laatste volzin, richtlijn. «*De lidstaten kunnen regels behouden of invoeren die verder gaan dan die welke in deze richtlijn zijn vastgesteld, teneinde te zorgen voor een hoger niveau van consumentenbescherming.*»

van deze regel. Artikel 48d sluit niet uit dat die financiële ondernemingen die zich wel vrijwillig hebben toegelegd op het naleven van niet uit de wet voortvloeiende regels, indien het reglement van de geschilleninstantie dit bepaalt, wel aan deze regels kunnen worden getoetst. Richtlijn noch implementatiewet kennen een dergelijke bepaling, deze bepaling blijft derhalve in stand in het BGfo.

Artikel 48e van het BGfo blijft, in aanvulling op de voorwaarden van de richtlijn, bepalen dat de aangewezen geschilleninstantie de bindende adviezen (elektronisch) algemeen toegankelijk houdt. Richtlijn en implementatiewet kennen een dergelijke verplichting niet. Aangezien de bindende adviezen ook voor andere partijen van belang kunnen zijn wordt deze verplichting voor de aangewezen geschilleninstanties gehandhaafd.

Artikelsgewijs

Artikel I

A

In artikel 1 van het BGfo wordt de definitie van geschilleninstantie ingevoegd. Financiële ondernemingen moeten op grond van artikel 4:17 van de Wft aangesloten zijn bij een aangewezen geschilleninstantie. Deze instantie is gericht op de beslechting van geschillen met betrekking tot betaaldiensten, financiële diensten of financiële producten. In de paragrafen 7.1 en 7.2 van het BGfo zijn regels opgenomen met betrekking tot deze geschilleninstanties.

B

Artikel 42 bevat reeds de verplichting om de klager, in geval van – gedeeltelijke – afwijzing van een klacht, te wijzen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke geschilleninstantie. Deze bepaling sluit aan bij artikel 10 van de richtlijn en artikel 12 van de implementatiewet. Artikel 42 bevat als additionele voorwaarden dat de financiële onderneming de klager informeert over de geldende termijn bij de instantie voor geschillenbeslechting en dat tevens de mogelijkheid wordt genoemd om de klacht direct bij de burgerlijke rechter aanhangig te maken. In plaats van de huidige formulering erkende geschilleninstantie wordt verwezen naar de op grond van de implementatiewet aangewezen geschilleninstantie. De derde volzin van artikel 42 bevat de bepaling dat bij schriftelijke afwijzing van een klacht de informatie over het voorleggen van de klacht aan een instantie voor geschillenbeslechting of burgerlijke rechter eveneens schriftelijk plaatsvindt. Deze volzin vervalt aangezien op grond van artikel 12 van de implementatiewet deze informatie altijd op papier of een andere duurzame drager verstrekt dient te worden.

C, D, en G

In het opschrift van paragraaf 7.2 wordt de term erkende geschilleninstantie gewijzigd in aangewezen geschilleninstantie, zodat de terminologie aansluit bij de in de implementatiewet gehanteerde term aanwijzen, welke ook gebruikt wordt in het in de implementatiewet te wijzigen artikel 4:17 van de Wet op het financieel toezicht. In de paragraaf zelf wordt met de term geschilleninstantie verwezen naar de aangewezen geschilleninstantie.

E

In paragraaf 7.2 wordt een nieuw artikel ingevoegd. Dit nieuwe artikel 44a bepaalt dat de aangewezen geschilleninstanties ingevolge artikel 4:17 van de Wft de implementatiewet ook toepassen als een van de partijen bij het geschil geen consument is.

De richtlijn en implementatiewet bevatten alleen bepalingen voor geschillen waarbij consumenten partij zijn. Ook zien deze regelingen alleen op geschillen van consumenten jegens ondernemers (en niet andersom). Cliënten of deelnemers in de zin van de Wft hoeven niet altijd een consument te zijn. Om te voorkomen dat verschillende regimes met betrekking tot de geschillenbeslechting van toepassing zijn afhankelijk van de partij bij het geschil, worden de bepalingen uit de implementatiewet van overeenkomstige toepassing verklaard voor situaties waarin de cliënt of deelnemer geen consument is. Verder geldt de implementatiewet niet voor consumenten die buiten de Europese Unie woonachtig of gevestigd zijn. Bij de aangewezen geschilleninstanties in de zin van de Wft kunnen ook cliënten, consumenten en deelnemers die buiten de Europese Unie woonachtig of gevestigd zijn, hun geschil aanhangig maken. Daarom wordt voor deze geschillen eveneens bepaald dat de implementatiewet van toepassing is.

F

In artikel 45 vervallen de termen erkennen en erkenning. In artikel 45 worden de voorwaarden voor erkenning die waren opgenomen in het eerste lid en de redenen om erkenning in te trekken die waren opgenomen in het vierde lid samengevoegd naar doorlopende voorwaarden die worden opgenomen in het nieuwe eerste lid. Inhoudelijk is geen wijziging van deze voorwaarden beoogd.

Bij de mogelijkheid om nadere voorschriften te verbinden aan de aanwijzing wordt gehandhaafd. Deze mogelijkheid blijft bestaan aangezien in artikel 17, eerste lid, onderdeel h, van de implementatiewet expliciet is opgenomen dat aanvullende eisen mogen worden gesteld en de richtlijn minimumharmonisatie is. De termijn voor een erkenning is onderdeel van de implementatiewet en wordt derhalve niet langer in artikel 45 opgenomen. Het vijfde lid van artikel 45 vervalt aangezien in artikel 16, eerste lid, tweede volzin, van de implementatiewet reeds is bepaald dat van een besluit tot aanwijzing of intrekking van een aanwijzing mededeling wordt gedaan in de Staatscourant.

H

Artikel 47 bevat een aantal voorwaarden met betrekking tot het orgaan binnen de aangewezen geschilleninstantie dat belast is met de behandeling van geschillen. In de implementatiewet worden in artikel 5 voorwaarden gesteld aan de personen die belast zijn met buitengerechtelijke geschillenbeslechting. De eisen in artikel 47 BGfo gelden naast de eisen van artikel 5 van de implementatiewet. In artikel 5, eerste lid, van de implementatiewet is reeds bepaald dat de personen belast met geschillenbeslechting over voldoende onafhankelijkheid en deskundigheid dienen te beschikken, hieronder valt kennis en ervaring over geschillenbeslechting, kennis en ervaring ten aanzien van toepasselijke regelgeving en kennis en ervaring ten aanzien van financiële producten en diensten. Artikel 47, eerste en derde lid, zijn daarmee overbodig geworden. Het oude tweede lid (eerste lid nieuw) van artikel 47 bevat een voorwaarde dat de personen belast met geschillenbeslechting vanaf de aanvaarding van hun functie en een jaar daaraan voorafgaand niet werkzaam zijn geweest bij een financiële onderneming of desbetreffende beroepsorganisatie. Deze voorwaarde kent de implementatiewet niet. De voorwaarde wordt

gehandhaafd omdat met name bij klachten met betrekking de financiële sector onafhankelijkheid van groot belang wordt geacht. Op grond van artikel 5, vijfde lid, van de implementatiewet dienen geschilleninstanties waar de met de geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen deel uitmaken van een collegiaal orgaan, erin te voorzien dat in dit orgaan een gelijk aantal vertegenwoordigers van consumentenbelangen en vertegenwoordigers van ondernemersbelangen zitting heeft. In de financiële sector zal ook sprake zijn van een dergelijke paritaire samenstelling.

De richtlijn en implementatiewet kennen niet de voorwaarde dat de procedure voor benoeming schriftelijk wordt vastgelegd en ter goedkeuring wordt voorgelegd aan de Minister. Deze voorwaarde wordt gehandhaafd aangezien het van belang is dat deze procedure zo transparant mogelijk verloopt en dat de Minister de mogelijkheid heeft om opmerkingen over de procedure te maken. Het vijfde lid van artikel 47 vervalt, aangezien onder «de met buitengerechtelijke geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen» ook personen vallen die belast zijn met een eventuele bemiddelende voorfase binnen de aangewezen geschilleninstantie.

I

Artikel 48 bevat de eisen aan het reglement van de aangewezen geschilleninstantie. Omdat het reglement van de aangewezen geschilleninstantie voorafgaand aan wijziging door de Minister wordt goedgekeurd op grond van artikel 48a, blijft het van belang dat de onderdelen in artikel 48 worden gehandhaafd. Ook waar onderdelen van artikel 48, eerste lid, overlap kennen met verplichtingen voor de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting op grond van artikel 6, eerste lid, van de implementatiewet wordt deze overlap daarom in stand gelaten. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de verplichting om openbaar te maken voor de behandeling van welke soorten geschillen zij bevoegd is (inclusief toepasselijke drempels) en welke procedurevoorschriften van toepassing zijn die gelden op grond van artikel 6, eerste lid, van de implementatiewet.

Artikel 48, eerste lid, onderdeel c, wordt aangepast aan artikel 5, tweede lid, onderdeel a, van de implementatiewet. Op grond van dit onderdeel van de implementatiewet moet wraking altijd mogelijk zijn, de passage «indien de mogelijkheid daartoe wordt geboden» is daarmee overbodig. Artikel 48, eerste lid, onderdeel c, wordt verder wel gehandhaafd aangezien de implementatiewet niet bepaalt dat de procedure voor wraking in het reglement moet worden opgenomen.

Het tweede lid van artikel 48 bepaalt dat de aangewezen geschilleninstantie het reglement beschikbaar moet hebben en kosteloos moet verstrekken aan iedere belanghebbende. Dit lid is vooral van belang voor de onderdelen van het reglement die geen deel uit maken van de informatie die op grond van artikel 6, eerste lid, van de implementatiewet voor het publiek toegankelijk moet worden gemaakt.

J

Artikel 48a wordt aangepast in verband met de wijziging van artikel 47, waarin eisen gesteld worden aan de personen belast met buitengerechtelijke geschillenbeslechting.

K

Artikel 48b vervalt. Artikel 7, onderdeel c, van de implementatiewet bevat reeds de norm dat de procedure voor consumenten kosteloos of tegen een geringe vergoeding beschikbaar moet zijn. De bepaling in artikel 48b dat de kosten voor het aanhangig maken van een geschil beperkt moeten blijven, voegt hierdoor niets meer toe. Zoals in de

memorie van toelichting bij de implementatiewet is toegelicht voldoen Kifid en SKGZ op dit moment aan deze norm.[3]

Artikel 48c vervalt aangezien de termijn waarbinnen de behandeling van het geschil afgerond moet worden reeds is opgenomen in artikel 7, onderdeel e, van de implementatiewet.

L

In artikel 48e wordt de verwijzing naar artikel 48, eerste lid, aangepast in verband met verlettering van het desbetreffende onderdeel.

M

In het eerste lid van artikel 48f vervalt onderdeel b. Dit onderdeel bevatte de verplichting voor een aangewezen geschilleninstantie om aan de Minister jaarlijks een opgave te verstrekken van het aantal in het afgelopen kalenderjaar ingediende en behandelde geschillen, alsmede een algemene weergave van de aard van de geschillen en de uitkomst van de geschillenbeslechting. Aangezien de geschilleninstanties op grond van artikel 6, tweede lid, van de implementatiewet reeds jaarlijkse activiteitenverslagen publiek toegankelijk moeten maken, waarin onder andere ook het aantal ingediende en behandelde geschillen wordt opgenomen, voegt de verplichting die was opgenomen in artikel 48f, eerste lid, onderdeel b, niets meer toe. De tot dusver in onderdeel a van artikel 48f, eerste lid, opgenomen verplichting om aan de Minister te rapporteren over de aangesloten financiële ondernemingen blijft wel toegevoegde waarde hebben, naast de verplichtingen uit de richtlijn en implementatiewet en blijft derhalve bestaan.

Het tweede tot en met zesde lid van artikel 48f bevat verplichtingen voor de aangewezen geschilleninstantie die geen onderdeel zijn van de richtlijn of implementatiewet. Deze verplichtingen, zoals het verstrekken van gegevens en inlichtingen aan de Minister, de Autoriteit Financiële Markten en de Nederlandsche Bank en het opstellen van een jaarverslag en begroting, hebben nog steeds toegevoegde waarde voor het functioneren van de aangewezen geschilleninstantie en worden derhalve gehandhaafd.

In artikel 48f, zevende lid, wordt de termijn waarbinnen verplicht evaluatie moet plaatsvinden aangepast. De richtlijn bevat in artikel 16 een verplichte evaluatie door de geschilleninstantie. In artikel 18 is deze tweejaarlijkse evaluatie van de doeltreffendheid van de door de instantie aangeboden procedure en van de mogelijke manieren om de prestaties daarvan te verbeteren eveneens opgenomen. Zoals in de memorie van toelichting bij de implementatiewet is weergegeven bevat artikel 48f, zevende lid, van het BGfo een uitgebreidere evaluatieverplichting, deze evaluatie door een onafhankelijke onderzoeksinstantie vindt iedere vijf jaar plaats. In het kader van de implementatie is ervoor gekozen om de reguliere tweejaarlijkse evaluatie van artikel 18 van de implementatiewet toe te passen voor aangewezen geschillenorganisaties, waarbij iedere vier jaar een uitgebreidere evaluatie moet plaatsvinden volgens de vereisten van artikel 48f, zevende lid, van het Bgfo. De uitgebreidere evaluatie moet worden uitgevoerd door een onafhankelijke onderzoeksinstantie. Ook moet iedere vier jaar een klanttevredenheidsonderzoek worden uitgevoerd.

Artikel II

De implementatiewet treedt in werking op 9 juli 2015, aangezien dit de vereiste implementatiedatum is. Voor de inwerkingtreding van dit besluit is het streven eveneens inwerkingtreding met ingang van 9 juli 2015.

---

[3] Kamerstukken II 2013/14, 33 982, nr. 3, blz. 19.

Wanneer het besluit wordt gepubliceerd in een Staatsblad met een latere datum dan 8 juli 2015, treedt het besluit in werking op de dag na uitgifte van dat Staatsblad.

De Minister van Financiën,
J.R.V.A. Dijsselbloem